部门预算项目支出绩效自评表（2024年度）

项目名称		51090022T000000408812-话务员体检费								
主管部门		遂宁市人民政府办公室部门				实施单位（盖章）	遂宁市政府服务热线中心			
项目基本情况	1.项目年度目标完成情况	项目年度目标					年度目标完成情况			
		2024年投入10万元（1000元/人.年，预计2024年100名话务员，共计100000元）通过组织新入职话务员入职体检及在职话务员体检，确保每位话务员身体素质能适应高强度话务工作。					通过组织新入职话务员7人及在职话务员90人进行体检，确保每位话务员身体素质能适应高强度话务工作。			
	2.项目实施内容及过程概述	及时与医院签订协议，组织新入职话务人员及在职话务人员进行体检，确保话务人员身体素质能适应工作岗位需求。								
预算执行情况（10分）	年度预算数（万元）	年初预算	调整后预算数	预算执行数			预算执行率	权重	得分	原因
	总额	10.00	10.00	9.35			93.50%	10	9.35	
	其中：财政资金	10.00	10.00	9.35			93.50%	/	/	
	财政专户管理资金	0.00	0.00	0.00			0.00%	/	/	
	单位资金	0.00	0.00	0.00			0.00%	/	/	
	其他资金							/	/	
绩效指标（90分）	一级指标	二级指标	三级指标	指标性质	指标值	度量单位	完成值	权重	得分	未完成原因分析
	产出指标	数量指标	体检人数	≤	100	人/年	96	15	15	
		质量指标	参与体检率	≥	100	%	100	20	20	
		时效指标	完成时间	=	11	月	11	15	15	
	效益指标	可持续影响指标	持续在岗率	≥	90	%	90	20	20	
	满意度指标	服务对象满意度指标	体检满意率	≥	95	%	95.5	10	10	
	成本指标	经济成本指标	每人每年体检成本	≤	1000	元/人年	1000	10	10	
合计								100	99.35	
评价结论	项目总得分99.35分。通过组织新入职话务员入职体检及在职话务员体检，确保每位话务员身体素质能适应高强度话务工作。									
存在问题	话务员人员流动性大，人员预算不精准，预算资金与支付资金存在差异。									
改进措施	尽量减小话务人员流动性，进一步精确预算话务员人数。									
项目负责人：罗曦				财务负责人：肖军						

部门预算项目支出绩效自评表（2024年度）

项目名称		51090022T000000408884-话务员工作服费								
主管部门		遂宁市人民政府办公室部门				实施单位（盖章）		遂宁市政府服务热线中心		
项目基本情况	1.项目年度目标完成情况	项目年度目标				年度目标完成情况				
		每两年更换一次工装，次年增补一次工装，统一着装，标准化管理、标准化服务，做好市委市政府勤务兵。				2024年度按照工作需要为话务员每人增补一套工装冬装，便于统一管理、标准化服务，做好了市委市政府勤务兵的要求。				
	2.项目实施内容及过程概述	为统一工作期间着装，保持队伍形象，2024年11月18日市热线中心主任办公会议研究决定对在职话务员增购工装一批，预算费用3万元，2024年12月，经比选确定遂宁市仁瑞商贸有限公司中标该项目，于12月10日签订采购合同，并按合同约定完成服装交付验收。								
预算执行情况（10分）	年度预算数（万元）	年初预算	调整后预算数	预算执行数			预算执行率	权重	得分	原因
	总额	3.00	3.00	2.98			99.33%	10	9.93	
	其中：财政资金	3.00	3.00	2.98			99.33%	/	/	
	财政专户管理资金	0.00	0.00	0.00			0.00%	/	/	
	单位资金	0.00	0.00	0.00			0.00%	/	/	
	其他资金							/	/	
绩效指标（90分）	一级指标	二级指标	三级指标	指标性质	指标值	度量单位	完成值	权重	得分	未完成原因分析
	产出指标	数量指标	增补数量	≤	17	套	96	10	1.77	由于2023年度工装采购项目中没有计划冬装，为确保话务人员身体健康，特为每名话务员增补冬装一套，共计96套。
		质量指标	质量合格率	=	100	%	100	20	20	
		时效指标	每年每批次次完成时间	≤	12	月	12	20	20	
	效益指标	可持续影响指标	常年着装率	≥	98	%	100	20	20	
	满意度指标	服务对象满意度指标	话务员满意度	≥	94	%	95	10	10	
	成本指标	经济成本指标	每套工装成本	≤	1800	元/套	317	10	10	
合计								100	91.7	
评价结论	自评总得分91.7分。要求话务人员着工装上班，大幅度提升统一化管理能力。									
存在问题	购置数量不精准。									
改进措施	精细化采购方案，精准制定项目预算绩效目标。									
项目负责人：罗志				财务负责人：肖军						

部门预算项目支出绩效自评表（2024年度）

项目名称		51090022T000004806020-设备购置费								
主管部门		遂宁市人民政府办公室部门				实施单位（盖章）	遂宁市政府服务热线中心			
项目基本情况	1.项目年度目标完成情况	项目年度目标					年度目标完成情况			
		购置电子政务内网软件硬件设施及办公电脑、打印机、办公桌椅文件柜、保密柜等，优化办公环境，提升办公质效。					购置1台保密柜，用于保存单位保密性文件档案资料，有效提高了保密文件的安全性，降低泄密事件发生率。			
	2.项目实施内容及过程概述	按照采购相关规定及单位内控制度要求，采取询价、比价的方式，购置一台保密柜，用于保存单位保密性文件档案资料，有效提高了保密文件的安全性，降低泄密事件发生率。								
预算执行情况（10分）	年度预算数（万元）	年初预算	调整后预算数	预算执行数			预算执行率	权重	得分	原因
	总额	0.25	0.25	0.18			72.00%	10	7.2	商品降价，购买价低于预算金额。
	其中：财政资金	0.25	0.25	0.18			72.00%	/	/	
	财政专户管理资金	0.00	0.00	0.00			0.00%	/	/	
	单位资金	0.00	0.00	0.00			0.00%	/	/	
	其他资金							/	/	
绩效指标（90分）	一级指标	二级指标	三级指标	指标性质	指标值	度量单位	完成值	权重	得分	未完成原因分析
	产出指标	数量指标	办公家具购置数量	≤	1	套	1	10	10	
		质量指标	合格率	=	100	%	100	20	20	
		时效指标	每次购买时限	≤	12	月	7	20	20	
	效益指标	可持续影响指标	使用持续性	定性	优	年	优	20	20	
	满意度指标	服务对象满意度指标	使用满意率	≥	96	%	98	10	10	
	成本指标	经济成本指标	购买成本	≤	2500	元/年	1800	10	10	
合计								100	97.2	
评价结论	项目总得分97.2分。购置一台保密柜，用于保存单位保密性文件档案资料，有效提高了保密文件的安全性，降低泄密事件发生率。									
存在问题	市场价格研判不准确，预算不精准。									
改进措施	进一步加强市场调研，细化项目目标，精准核算项目经费。									
项目负责人：罗志				财务负责人：肖军						

部门预算项目支出绩效自评表（2024年度）

项目名称		51090022T000000408790-12345热线话务人员劳务派遣								
主管部门		遂宁市人民政府办公室部门				实施单位（盖章）	遂宁市政府服务热线中心			
项目基本情况	1.项目年度目标完成情况	项目年度目标				年度目标完成情况				
		每年接听12345热线电话60万件以上，受理54万件以上，质检2万件以上，回访12万件以上，倾听民生，急群众之急，切实为群众办好实事。				本年度受理群众来电86.55万件，质检3.11万件，回访26.47万件，实现按期办结率99.97%，办结回复率96.43%，群众满意率96.57%。				
	2.项目实施内容及过程概述	2024年，持续通过各类培训提升话务员接电、工单处理等职业技能，12345热线受理群众来电86.55万件，同比增长5.18%，日均2364件。12345热线直接解释答复53.07万件，直办率61.32%，同比增长2.5%；转交责任单位办理33.48万件，按期办结率99.97%，同比增长0.19%。									
预算执行情况（10分）	年度预算数（万元）	年初预算	调整后预算数	预算执行数			预算执行率	权重	得分	原因
	总额	726.75	726.75	726.27			99.93%	10	9.99	
	其中：财政资金	726.75	726.75	726.27			99.93%	/	/	
	财政专户管理资金	0.00	0.00	0.00			0.00%	/	/	
	单位资金	0.00	0.00	0.00			0.00%	/	/	
	其他资金							/	/	
绩效指标（90分）	一级指标	二级指标	三级指标	指标性质	指标值	度量单位	完成值	权重	得分	未完成原因分析
	产出指标	数量指标	回访数量	≥	120000	件	264690	2	2	
			接听次数	≥	600000	次/年	839953	4	4	
			质检数量	≥	20000	件	31078	2	2	
			受理数量	≥	540000	件	865463	2	2	
		质量指标	热线综合处置率	≥	90	%	90	15	15	
		时效指标	一般工单处理时限	≤	7	个工作日	5	15	15	
	效益指标	社会效益指标	接听率	≥	90	%	94.47%	10	10	
		可持续影响指标	热线监督情况	定性	优	年	优	20	20	
	满意度指标	服务对象满意度指标	群众满意度	≥	95	%	99.92	10	10	
	成本指标	经济成本指标	劳务成本	≤	76500	人/年	76500	10	10	
合计								100	9.99	
评价结论	总体评分99.99分。一是人员管理更加规范。采取“理论学习+实践跟练”入职培训，促进新上岗话务员业务提升。二是职业培训更加专业。开展服务质量提升专题培训等，组织4次闭卷上机考试，1次普通话和打字技能检测，以考促学。三是业务能力更加扎实。邀请专家到场培训，通过2次集中培训，248次晨会分组培训，提升话务员服务能力。“四川省第二届12345政务服务便民热线技能大赛”获优秀组织奖，年度服务能力评估位列全省第三。									
存在问题	劳务派遣模式已运行多年，不能完全满足热线工作的新形势、新要求。									
改进措施	采取项目方式开展话务服务工作。									
项目负责人：罗曦				财务负责人：肖军						

部门预算项目支出绩效自评表（2024年度）

项目名称		51090022T000006875970-市场监管专项资金								
主管部门		遂宁市人民政府办公室部门				实施单位（盖章）	遂宁市政府服务热线中心			
项目基本情况		项目年度目标				年度目标完成情况				
	1.项目年度目标完成情况	2024年投入3.51万元，按照标准化建设要求，进一步细化标准化工作，12345热线系统推进统一规范化工作。				结合遂宁12345热线工作实际，进一步完善43项具体标准，对受理大厅《制度汇编》进一步细化完善。				
	2.项目实施内容及过程概述	结合遂宁12345热线工作实际，进一步完善43项具体标准。协同市市场监管局开展《政府服务热线 话务受理工作规范》等4项地方标准实施情况评估，转换为热线中心内控标准，促进群众来电接得更快、分得更准、办得更实。								
预算执行情况（10分）	年度预算数（万元）	年初预算	调整后预算数	预算执行数			预算执行率	权重	得分	原因
	总额	3.51	3.51	1.20			34.21%	10	3.42	严格按照例行节约要求，精简标准化建设各项工作经费。
	其中：财政资金	3.51	3.51	1.20			34.21%	/	/	
	财政专户管理资金	0.00	0.00	0.00			0.00%	/	/	
	单位资金	0.00	0.00	0.00			0.00%	/	/	
	其他资金							/	/	
绩效指标（90分）	一级指标	二级指标	三级指标	指标性质	指标值	度量单位	完成值	权重	得分	未完成原因分析
	产出指标	数量指标	标准化工作事项	≥	1	件/年	1	15	15	
		质量指标	合格率	≥	100	%	100	25	25	
		时效指标	完成时间	=	1	年	1	10	10	
	效益指标	社会效益指标	来电办结率	≥	90	%	100	10	10	
	满意度指标	服务对象满意度指标	群众满意率	≥	95	%	99.92	10	10	
	成本指标	经济成本指标	标准化成本	≤	3.51	万元	1.2	20	20	
合计								100	96.42	
评价结论	总体评分96.42分。按照基础标准、提供标准、保障标准3个分体系，市热线中心标准涵盖受理服务、办理流程、信息分析、知识库更新、热线工作考核等方面，实时更新《制度汇编》，修订《工单记录规范》《金银牌话务员评选流程》等，完善不纳入回访清单，进一步明确职责、优化流程，形成了以标准化为引领的常态化、规范化工作机制。									
存在问题	市热线中心于2021年已成功创建省级社会管理和公共服务标准化试点项目，存在部分制度、流程更新不及时的问题。									
改进措施	结合工作实际，进一步规范热线相关制度，不断优化热线工作流程，为群众和企业提供高效便捷的政务服务。									
项目负责人：罗曦				财务负责人：肖军						

部门预算项目支出绩效自评表（2024年度）

项目名称		51090022T000004805956-培训费（专项）								
主管部门		遂宁市人民政府办公室部门				实施单位（盖章）		遂宁市政府服务热线中心		
项目基本情况	1.项目年度目标完成情况	项目年度目标				年度目标完成情况				
		通过对话务员开展请进来走出去的业务培训、心理健康培训、普通话培训、专业话术培训、拓展拉练等，提高业务能力，增强身体素质，提升话务工作质量。				开展心理健康培训，为高质量、高水平服务群众来电，高质效办理热线诉求，调整话务和办理过程中健康的心理，保障12345热线正常运行，充分发挥12345热线党委政府与人民群众“连心桥”作用。				
	2.项目实施内容及过程概述	面向热线话务员和办理人员定期开展心理健康疏导和培训。全年开展4次培训和疏导活动，效果明显，话务人员等长期负面情绪得到有效调整和化解，与群众沟通技能得到明显提升，积极健康传达和引导群众正确诉求，高质效解释答复咨询等来电，高质效化解矛盾，弱化群众激动情绪，发挥12345热线“连心桥”作用。								
预算执行情况（10分）	年度预算数（万元）	年初预算	调整后预算数	预算执行数			预算执行率	权重	得分	原因
	总额	9.00	9.00	7.66			85.10%	10	9.5	为进一步厉行节约，将部分能通过内部自行培训的课题，把话务、记录、疏导群众等技能培训，转由在编干部或优秀话务人员组织培训，不外请专业机构组织培训，尽全力节约经费。
	其中：财政资金	9.00	9.00	7.66			85.10%	/	/	
	财政专户管理资金	0.00	0.00	0.00			0.00%	/	/	
	单位资金	0.00	0.00	0.00			0.00%	/	/	
	其他资金							/	/	
绩效指标（90分）	一级指标	二级指标	三级指标	指标性质	指标值	度量单位	完成值	权重	得分	未完成原因分析
	产出指标	数量指标	每期参训人数	≥	100	人/次	100	20	20	为进一步厉行节约，将部分能通过内部自行培训的课题，把话务、记录、疏导群众等技能培训，转由在编干部或优秀话务人员组织培训，不外请专业机构组织培训，尽全力节约经费，
		质量指标	培训考核合格率	≥	95	%	100	15	15	
		时效指标	每次每天培训时间	≤	8	小时/天	5	15	15	
	效益指标	可持续发展指标	持续提升业务能力	定性	优	年	优	20	20	
	满意度指标	服务对象满意度指标	受训满意率	≥	93	%	98	10	10	
	成本指标	经济成本指标	培训费	≤	90000	元/年	76590	10	10	
合计								100	99.5	
评价结论	总体评分99.5分。通过培训，话务技能和话务心理疏导群众，有效安抚了情绪激进群众诉求表达，实现了基层矛盾纠纷顺利化解，推动了基层社会有效治理和12345热线工作的顺利开展，充分发挥了12345热线“连心桥”作用。									
存在问题	预算执行不到位，需要严格按预算执行。									
改进措施	在厉行节约的前提下，认真做好精准预算，严格按预算执行，高质效保障12345热线顺利开展，充分助力基层社会治理。									
项目负责人：罗志				财务负责人：肖军						

部门预算项目支出绩效自评表（2024年度）

项目名称		51090022T000000408800-遂宁市12345热线平台建设开发及运维费								
主管部门		遂宁市人民政府办公室部门				实施单位（盖章）	遂宁市政府服务热线中心			
项目基本情况	1.项目年度目标完成情况	项目年度目标					年度目标完成情况			
		该项目经费用于开发建设及运行维护12345热线平台，保障顺利接听群众来电，及时处理来电事项。					已全面完成，2024年12345热线系统受理群众来电86.55万件，实现按期办结率99.97%，办结回复率96.43%，群众满意率96.57%。			
	2.项目实施内容及过程概述	12345热线系统建设开发及运维项目是2021年底启动建设，2022—2024年开发建设及运维，2024年为项目最后一年，平台进一步提升完善，实现了知识库更新，数据与省12345热线全面对接，与市政务服务和数据局数据全量汇聚，开展平台运维160余次，开展日常大型巡察巡检12次，重要时间节点大型巡检8次，开展系统漏洞筛查、处置15次，对系统等保测评1次，平台受理86.55万件，确保了12345热线正常运行，12345热线党委政府与人民群众“桥梁”作用更加畅通、稳固。								
预算执行情况（10分）	年度预算数（万元）	年初预算	调整后预算数	预算执行数			预算执行率	权重	得分	原因
	总额	126.00	126.00	126.00			100.00%	10	10	
	其中：财政资金	126.00	126.00	126.00			100.00%	/	/	
	财政专户管理资金	0.00	0.00	0.00			0.00%	/	/	
	单位资金	0.00	0.00	0.00			0.00%	/	/	
	其他资金							/	/	
绩效指标（90分）	一级指标	二级指标	三级指标	指标性质	指标值	度量单位	完成值	权重	得分	未完成原因分析
	产出指标	数量指标	维护次数	≥	30	次/年	32	5	5	
			平台建设数量	=	1	个（台、套、件、辆）	1	5	5	
		质量指标	平台验收合格率	≥	95	%	95	10	10	
			维护完好率	≥	95	%	98	10	10	
		时效指标	维护响应时间	=	1	小时	0.5	10	10	
	效益指标	可持续影响指标	使用持续性	定性	长期	年	长期	20	20	
	满意度指标	服务对象满意度指标	使用这满意度	≥	94	%	97	10	10	
	成本指标	经济成本指标	维护成本	≤	250000	元/年	250000	10	10	
			平台建设成本	≤	6345000	元	6345000	10	10	
合计								100	100	
评价结论	评价得分100分，2024年平台建设升级完善取得较好效果，对知识库建设、系统维护、硬件维护、应急处置等都及时得到高效响应和处置，全年受理群众来电86.55万件，确保了12345热线7*24小时正常运行。									
存在问题	数据分析系统功能还需与时俱进。									
改进措施	进一步投入资金建立大模型提升数据分析能力。									
项目负责人：肖军				财务负责人：肖军						

部门预算项目支出绩效自评表（2024年度）

项目名称		51090022T000000408892-12345热线工作宣传广告及公益广告制作								
主管部门		遂宁市人民政府办公室部门				实施单位（盖章）	遂宁市政府服务热线中心			
项目基本情况	1.项目年度目标完成情况	项目年度目标				年度目标完成情况				
		通过多渠道宣传热线工作，提高遂宁12345省内外知名度，让群众对12345知晓率达80%及以上，有效规范基础群众参与社会治理渠道。				开展12345热线宣传工作，提高热线知晓率，打造全省12345热线7*24小时全天候为民服务便捷、高效、优质的总客服。				
	2.项目实施内容及过程概述	通过高速路口单立柱广告画面、中省市主流媒体、展板、宣传画册等向省内外广大人民群众宣传遂宁12345热线工作开展情况。2024年重点宣传了12345基层服务哨所、12345直办点、12345+纪检监察等工作，其中新华网、光明日报发布相关报道2篇，“四川日报”等省级新闻媒体平台刊载信息20余条。遂宁新闻、遂宁广播电台、全景遂宁、遂宁日报等宣传报道70余期。“12345阳光问政直播间”栏目开设了29期，曝光并督促解决突出问题146个。“遂宁12345”微信公众号推送126期234条，刊载各县（市、区，市直园区）宣传信息50余件。通过制作年度宣传画册、主题展板、专题PPT、户外单立柱广告画面等，多维度、全方位传播热线故事，树立了遂宁12345热线的良好形象。								
预算执行情况（10分）	年度预算数（万元）	年初预算	调整后预算数	预算执行数			预算执行率	权重	得分	原因
	总额	11.00	11.00	9.22			83.78%	10	10	为进一步厉行节约，市热线中心对未完成的广告宣传项目施行暂扣部分资金或扣除部分资金。对不是必要宣传的内容，取消宣传。故造成资金未执行完。
	其中：财政资金	11.00	11.00	9.22			83.78%	/	/	
	财政专户管理资金	0.00	0.00	0.00			0.00%	/	/	
	单位资金	0.00	0.00	0.00			0.00%	/	/	
	其他资金							/	/	
绩效指标（90分）	一级指标	二级指标	三级指标	指标性质	指标值	度量单位	完成值	权重	得分	未完成原因分析
	产出指标	数量指标	广告数量	≥	5	次/年	5	10	10	为进一步厉行节约，市热线中心对未完成的广告宣传项目施行暂扣部分资金或扣除部分资金。对不是必要宣传的内容，取消宣传。故造成资金未执行完。
		质量指标	广告质量	定性	优	次	优	20	20	
		时效指标	每次广告完成时限	≤	90	天	60	10	10	
	效益指标	可持续影响指标	持续推进12345热线工作	定性	优	次	优	30	30	
	满意度指标	服务对象满意度指标	投放满意率	≥	90	%	95	10	10	
	成本指标	经济成本指标	广告成本	≤	110000	元/年	92200	10	9.7	
合计								100	99.7	
评价结论	总体评分99.7分。通过高速路口单立柱广告画面、中省市主流媒体、展板、宣传画册等多维度、全方位宣传报道遂宁12345热线工作，树立了遂宁12345热线的良好形象。									
存在问题	为厉行节约，造成资金未使用完，预算执行率低。									
改进措施	严格精准预算，严格按预算执行，高质效完成预算资金。									
项目负责人：肖军				财务负责人：肖军						

部门预算项目支出绩效自评表（2024年度）

项目名称		51090022T000004806217-热线工作专项经费								
主管部门		遂宁市人民政府办公室部门				实施单位（盖章）		遂宁市政府服务热线中心		
项目基本情况	1.项目年度目标完成情况	项目年度目标						年度目标完成情况		
		完成市委市政府交办的热线工作，推动全市干部作风、政务服务、软环境治理、热线受理办理、解决民生问题、为市委市政府决策提供大数据信息参考。						2024年，市热线中心为确保12345热线正常运行，提升热线受理服务和办理质效，大力开展12345热线服务提升行动，热线工作专项经费有力保障了12345热线多项工作的推进。		
	2.项目实施内容及过程概述	2024年12345热线接听、受理、办理（含直办和转办）、跟踪、回访、评价群众来电86.55万件，实现按期办结率99.97%，办结回复率96.43%，群众满意率96.57%。为高质量完成群众诉求受办工作，12345热线业务综合服务、印刷、租赁等各项保障有力有效。2024年在全省服务能力评估中，遂宁排名全省第三，同时，在全国12345热线行业峰会上，遂宁有5个案例被评为先进典型案例，居全省首位。								
预算执行情况（10分）	年度预算数（万元）	年初预算	调整后预算数	预算执行数			预算执行率	权重	得分	原因
	总额	35.72	35.72	28.72			80.40%	10	9.9	为进一步厉行节约，尽量减少经费支出。预算还不够精准，执行力度不到位。
	其中：财政资金	35.72	35.72	28.72			80.40%	/	/	
	财政专户管理资金	0.00	0.00	0.00			0.00%	/	/	
	单位资金	0.00	0.00	0.00			0.00%	/	/	
	其他资金							/	/	
绩效指标（90分）	一级指标	二级指标	三级指标	指标性质	指标值	度量单位	完成值	权重	得分	未完成原因分析
	产出指标	数量指标	接听数量	≥	600000	件	865500	10	10	为进一步厉行节约，尽量减少经费支出。预算还不够精准，执行力度不到位。
			受理数量	≥	540000	件	865500	10	10	
		质量指标	热线工作质量	定性	优	年	优	10	10	
		时效指标	完成时间	≤	12	月	12	10	10	
	效益指标	社会效益指标	热线综合事务完成率	≥	90	%	100	20	20	
	满意度指标	服务对象满意度指标	群众满意率	≥	96	%	96.57	10	10	
	成本指标	经济成本指标	印刷成本	≤	15000	元/年	15000	10	10	
			业务其他综合成本	≤	327200	元/年	327200	5	5	
			租赁成本	≤	15000	元/年	15000	5	5	
合计								100	99.9	
评价结论	评价分值99.9分。2024年12345热线受理群众来电86.55万件，实现按期办结率99.97%，办结回复率96.43%，群众满意率96.57%，为高质量完成群众诉求受办工作。遂宁12345热线在全省服务能力评估中排名全省前三；在全国12345热线行业峰会上，遂宁有5个案例被评或奖，居全省首位。									
存在问题	资金未使用完，预算执行率低。									
改进措施	精准预算，严格按预算执行，高质效完成预算指标。									
项目负责人：肖军				财务负责人：肖军						

部门预算项目支出绩效自评表（2024年度）

项目名称		51090022T000000408872-效能建设工作经费								
主管部门		遂宁市人民政府办公室部门				实施单位（盖章）		遂宁市政府服务热线中心		
项目基本情况	1.项目年度目标完成情况	项目年度目标				年度目标完成情况				
		效能建设工作经费用于督办全市12345热线诉求办理质效，促进全市营商环境、干部作风持续转变。				通过现场督办重点难点诉求，推动12345热线办理质效提升，群众满意度保持高位。实地督导解决了一批久拖不决的民生问题，企业困难投诉通过清亲e线便利快捷，有效促进了企业和群众满意度的双提升				
	2.项目实施内容及过程概述	通过效能监察专员对要情专单等情况开展现场核查、协调督办。具体实施包括：一是筛选久拖未决、群众反复投诉的民生问题，联合责任单位实地督导，推动问题限期整改；二是针对企业诉求，依托“清亲e线”平台提速处理，优化涉企投诉闭环机制；三是建立挂牌督办机制，筛选相关热线承办单位定期开展工作指导，确保整改成效。全年累计督办疑难工单906件，推动解决率超100%，群众满意度达90%。								
预算执行情况（10分）	年度预算数（万元）	年初预算	调整后预算数	预算执行数			预算执行率	权重	得分	原因
	总额	3.00	3.00	1.12			37.33%	10	3.73	预算执行率未达到90%，主要原因是通过集中整合将多件事合并一次跑、响应厉行节约原则、落实给基层减负、能使用公车尽量使用公车，减少租车成本等。
	其中：财政资金	3.00	3.00	1.12			37.33%	/	/	
	财政专户管理资金	0.00	0.00	0.00			0.00%	/	/	
	单位资金	0.00	0.00	0.00			0.00%	/	/	
	其他资金							/	/	
绩效指标（90分）	一级指标	二级指标	三级指标	指标性质	指标值	度量单位	完成值	权重	得分	未完成原因分析
	产出指标	数量指标	督查督办件数	≥	500	件	906	15	15	
		质量指标	督查督办件办结率	≥	88	%	100	15	15	
		时效指标	督办件完成时限	≤	5	个工作日	5	15	15	
	效益指标	可持续影响指标	形成效能热线简报	≥	48	期/年	45	20	19	按精文减会要求，将以前工作中数据分析直接通过平台开放权限，为部门点对对提供数据化分析，减少简报数量
	满意度指标	服务对象满意度指标	群众满意度	≥	90	%	90	10	10	
	成本指标	经济成本指标	租车成本	≤	15000	元/年	2159	5	0.7	通过集中整合将多件事合并一次跑、响应厉行节约原则、落实给基层减负、能使用公车尽量使用公车
			印刷成本	≤	3000	元/年	9040	5	5	简报需报送市委市政府主要领导、市直各部门，印刷标准较高，本单位无专业人员及设备，需要外部印刷，导致印刷成本高
			其他综合成本	≤	12000	元/年	0	5	5	
合计								100	88.43	
评价结论	自评总得分88.43分。效能建设工作经费专项用于热线诉求督办，通过强化现场督导、重点难点攻坚，取得显著成效，项目实施形成了“督办-整改-反馈”闭环机制，有效破解了跨部门梗阻问题，群众获得感、企业满意度持续增强。									
存在问题	进一步提高现场督办频率，主动核实部门反馈情况，避免重复来电。									
改进措施	加强对效能工作的研判，精准核算项目资金。									
项目负责人：杜军						财务负责人：肖军				

部门预算项目支出绩效自评表（2024年度）

项目名称		51090022T000000408840-12345新媒体网络受理系统费								
主管部门		遂宁市人民政府办公室部门				实施单位（盖章）		遂宁市政府服务热线中心		
项目基本情况	1.项目年度目标完成情况	项目年度目标				年度目标完成情况				
		通过“12345直通车”系列节目，下设领导值守热线等，拍摄、剪辑热线工作宣传片、“遂宁12345”微信公众号、新媒体设计、多媒体发布宣传信息、公众号运营，广泛宣传12345热线工作，提高群众对12345热线工作的知晓率；通过12345热线公众号多渠道倾听民生、了解民生，为群众办实事。				已全面完成。2024年“四川12345”微信公众号等发布信息20余条，“遂宁12345”微信公众号推送信息126期234条。				
	2.项目实施内容及过程概述	以热线为依托，通过省12345微信公众号、遂宁12345微信公众号等新媒体平台，推送遂宁12345优秀经验做法和优秀典型案例；同时，与遂宁传媒集团等新媒体平台协力开展《12345阳光问政直播间》《一把手谈整改》等媒体节目，推动解决群众关心的热点难点问题（全年，通过新媒体工作推动解决群众诉求413件），部分内容被人民网、四川新闻网等转载，相关工作得到省市领导充分肯定。								
预算执行情况（10分）	年度预算数（万元）	年初预算	调整后预算数	预算执行数			预算执行率	权重	得分	原因
	总额	5.00	5.00	4.59			91.76%	10	9.18	为进一步厉行节约，市热线中心坚持压缩不必要开支，把资金用在刀刃上。2024年新媒体费用主要是中省新媒体（四川新闻网）、遂宁传媒集团（遂宁新闻网）、省12345微信公众号宣传报道和文章推送，以及遂宁12345微信公众号运营维护。为节约资金，通过中省新媒体开展的宣传报道减少。
	其中：财政资金	5.00	5.00	4.59			91.76%	/	/	
	财政专户管理资金	0.00	0.00	0.00			0.00%	/	/	
	单位资金	0.00	0.00	0.00			0.00%	/	/	
	其他资金							/	/	
绩效指标（90分）	一级指标	二级指标	三级指标	指标性质	指标值	度量单位	完成值	权重	得分	未完成原因分析
	产出指标	数量指标	每份宣传片制作时限	≤	90	天	90	10	10	
			宣传片数量	≥	4	次/年	4	10	10	
			网络受理数量	≥	3000	件	3494	10	10	
		质量指标	宣传片质量	定性	优	年	优	10	10	
		时效指标	一般网络工单处理时限	≤	7	个工作日	5	10	10	
	效益指标	社会效益指标	促进社会和谐稳定率	≥	90	%	98	10	10	
		可持续影响指标	持续宣传性	定性	优	年	优	10	10	
	满意度指标	服务对象满意度指标	群众满意度	≥	95	%	96.57	10	10	
	成本指标	经济成本指标	宣传片成本	≤	50000	元/年	3278.6	10	10	
合计								100	99.18	
评价结论	评价分：99.18分。2024年新媒体工作开展较好，通过新华网、四川新闻网报道和转载遂宁12345热线经验做法和优秀典型案例2篇文章，2024年“四川12345”微信公众号等发布信息20余条，“遂宁12345”微信公众号推送信息126期234条。									
存在问题	预算不够精准，未完成预算下达资金。									
改进措施	继续厉行节约，把资金用在刀刃上，严格精准预算，严格按预算执行，把预算用好用活，用出成效。									
项目负责人：唐琪				财务负责人：肖军						